

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ  
สมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการล้างอัดฉีดรถยนต์

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

โดย

นายกิตติพงษ์ ศิริมธุรส

ธันวาคม 2541

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ปัญญาวิดิ

ภาควิชา/คณะ :

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตห้วยขวาง  
กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อ  
บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ในธุรกิจคาร์แคร์และสถานีบริการน้ำมัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากลูกค้าที่มาใช้บริการล้างอัดฉีดรถ  
ยนต์ในเขตห้วยขวาง โดยใช้แบบสอบถามขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 288 ราย ข้อมูลที่ได้ นำ  
มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่า  
เฉลี่ย ค่าฐานนิยมและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการล้าง  
อัดฉีดรถยนต์ ในธุรกิจคาร์แคร์และสถานีบริการน้ำมันเป็นชายร้อยละ 54.2 สถานภาพสมรสร้อย  
ละ 55.5 มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 50.7 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ  
44.1 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ช่วงระหว่าง 8,001-12,000 บาท ร้อยละ 30.2 ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 59.3  
ใช้รถยนต์ขนาด 4 ที่นั่ง

สรุปผลการวิจัยกลุ่มลูกค้าตัวอย่างของธุรกิจคาร์แคร์ มีระดับความต้องการในบริการต่างๆ  
ดังนี้

ความต้องการในระดับมากได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของ  
รถยนต์ที่นำมาใช้บริการ บริการทำความสะอาดและบริเวณสถานที่ให้บริการ ความต้องการ

ในระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการของเจ้าของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์

สรุปผลการวิจัยกลุ่มลูกค้าตัวอย่างของสถานีบริการน้ำมันพบว่ามีความต้องการในด้านการบริการต่างๆ ดังนี้ ความต้องการในระดับมากได้แก่ การบริการของเจ้าของกิจการ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถยนต์ที่มาใช้บริการและบริการทำความสะอาด ความต้องการในระดับปานกลางได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการบริการล้างอัดฉีดรถยนต์

สำหรับปัญหาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์จากรูทิจคาร์แคร์ พบว่ามีปัญหาในด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้ ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณสถานที่ให้บริการ ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ บริการของพนักงาน บริการความปลอดภัยของรถยนต์ที่มาใช้บริการ บริการทำความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์จากสถานีบริการน้ำมัน พบว่ามีปัญหาในด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้ ปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ การบริการของพนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ บริการความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการและบริการทำความสะอาด

สรุปผลการคำนวณทางด้านระบบแถวคอย ในการให้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์จากการสุ่มตัวอย่างการดำเนินธุรกิจคาร์แคร์พบว่าหน่วยให้บริการที่เหมาะสมที่สุดจะต้องใช้หน่วยบริการทั้งหมด 4 หน่วยบริการ เพราะจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายรวมต่ำสุด

## ABSTRACT

Abstract of the thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Cooperative Economics

### THE CONSUMER DEMAND FOR CAR-CARE SERVICES IN HUAYKWANG DISTRICT, BANGKOK

BY

KITTIPONG SIRIMATUROS

DECEMBER 1998

Chairman: Assistant Professor Dr. Varaporn Panyawadee  
Department/Faculty: Department of Agricultural Economics and Co-operative, Faculty of Agricultural Business

This research aimed to study the demands and problems of consumers concerning car-care centers and petrol stations.

The samples were 288 consumers using car-care services in Huaykwang District. They were selected by accidental sampling and the instrument for data collection was questionnaires. The data were analyzed by the SPSS/PC+. The statistics used were frequency, percentage, mean, mode and standard deviation.

The results were as follows

Most of the samples were male (54.2 %), married (55.5 %), held a bachelor degree (50.7 %), worked in state enterprises (44. %), had monthly incomes of 8,001-12,000 baht (30.2 %) and used saloon cars (59.3 %).

The consumers' demands for car-care services were as follows:

High level of demands : workers' services, safety of the cars and cleaning services.

Moderate level of demands : owners' services, other facilities, service areas, car-care services and others.

The consumers' demands for petrol stations were as follows

High level of demand : owners' services, workers' services, safety of the cars, service areas and cleaning services.

Moderate level of demands facilities and other car-care services

The consumers problems in car-care services were as follows :

Moderate level : service areas

Low level : owners' services, workers' services, safety of the cars, other facilities and cleaning services

The consumers' problems in petrol stations were as follows:

Moderate level : owners' services, workers' services and other facilities

Low level : safety of the cars, service areas and cleaning services.

The calculation concerning the queuing system revealed the optimum of 4 service units as the minimum total cost.